

Leitfaden zur Abwicklung von Gebäudeversicherungsschäden

Was ist zu tun?

Grundsätzliche Verhaltensregeln bei Schäden am Gebäude:

- Ruhe bewahren!
- Verhalten Sie sich am besten so, als wären Sie nicht versichert!

Hinweise und Tipps für die Abwicklung von versicherten Gebäudeschäden

Sofortmaßnahmen:

- Schalten Sie nach Möglichkeit die Schadensquelle aus!
- Rufen Sie bei Bränden/Explosionen und größeren Wasserschäden sofort die Feuerwehr!
- Halten Sie den Schaden so gering wie möglich!
- Verschließen Sie schnellstmöglich durch Schäden entstandene Öffnungen am Gebäude!
- Sorgen Sie für eine schnelle Beseitigung von im Gebäude stehendem Wasser!
- Stellen Sie bei Leitungswasserschäden die Wasserzufuhr ab!
- Sorgen Sie für eine schnelle Beseitigung von im Gebäude stehenden Leitungswasser!
- Lassen Sie zugefrorene Rohre, Heizkörper usw. nur durch einen Fachmann auftauen!
- Beginnen Sie nach der Ursachenbeseitigung schnellst möglich mit der Gebäudetrocknung!

ABER: Bringen Sie sich durch Rettungsmaßnahmen nie selbst in Gefahr!

Weiteres Vorgehen:

- Melden Sie den Schaden mit folgenden Daten unverzüglich an Ihre Versicherung/Ihren Makler!
 - Art/Ursache des Schadens (detaillierte Schadenschilderung)
 - Schadentag
 - Schadenort
 - Schadenumfang/voraussichtliche Schadenhöhe
- Sammeln Sie beschädigte Sachen als Beweismaterial und erstellen Sie eine aussagekräftige Fotodokumentation von Ursache und Folgeschäden!
- Warten Sie die Weisungen des Versicherers zur weiteren Vorgehensweise ab!

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die Beweislast für den Schadeneintritt (Ursache) und den Schadenumfang bei Ihnen als Versicherungsnehmer bzw. versicherter Person liegt.

Rechtliche Grundlagen:

Obliegenheiten bei und nach Eintritt des Versicherungsfalls

(Auszug Musterbedingungen VGB 2010 GDV)

- a) der Versicherungsnehmer hat bei und nach Eintritt des Versicherungsfalls
 - aa) nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen;
=> Schadenminderungspflicht
 - bb) dem Versicherer den Schadeneintritt, nachdem er von ihm Kenntnis erlangt hat, unverzüglich – ggf. auch mündlich oder telefonisch – anzuzeigen;
=> Anzeigepflicht
 - cc) Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung – ggf. auch mündlich oder telefonisch – einzuholen, wenn die Umstände dies gestatten;
 - dd) Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung, soweit für ihn zumutbar, zu befolgen.
 - ee) Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum unverzüglich der Polizei anzuzeigen;
=> Weisungsrecht des Versicherers
 - ff) dem Versicherer und der Polizei unverzüglich ein Verzeichnis der abhandelt gekommenen Sachen einzureichen;
=> Polizeiliche Anzeige (z.B. Brands, Einbruch/Diebstahl, Graffiti)
 - gg) das Schadenbild so lange unverändert zu lassen, bis die Schadenstelle oder die beschädigten Sachen durch den Versicherer freigegeben worden sind. Sind Veränderungen unumgänglich, sind das Schadenbild nachvollziehbar zu dokumentieren (z. B. durch Fotos) und die beschädigten Sachen bis zu einer Besichtigung durch den Versicherer aufzubewahren;
=> Freigabe des Schadenortes/Schadenbildes durch Versicherer
 - hh) soweit möglich dem Versicherer unverzüglich jede Auskunft – auf Verlangen in Schriftform – zu erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs der Leistungspflicht des Versicherers erforderlich ist sowie jede Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungspflicht zu gestatten;
 - ii) vom Versicherer angeforderte Belege beizubringen, deren Beschaffung ihm billigerweise zugemutet werden kann.
=> Auskunfts- und Belegpflicht